

Communiqué de Presse

Le Maroc, première destination offshore francophone pour les centres de contacts, consolide son avance par la mise en place d'un programme national de formation aux métiers de la relation client conçu conjointement avec l'AMRC, Association Marocaine de la Relation Client

Un accord entre les professionnels de la relation client réunis au sein de l'AMRC (regroupant les leaders historiques employant 20 000 personnes au Maroc) et les pouvoirs publics (ministères de l'emploi et de l'industrie, et l'agence pour l'emploi) a été signé afin de mettre en place un programme de formation national, appelé "Call Académie". Ce dispositif de formation intensive aux métiers de la relation client, combine une mise à niveau à la langue française, et une formation en entreprise de 9 mois, aboutissant ainsi à la délivrance d'un certificat reconnu par les professionnels.

Le Maroc, première destination de l'offshore francophone, sera donc à même de préparer un vivier de ressources qualifiées capable de supporter la forte croissance attendue du secteur : de l'ordre de 5000 emplois additionnels par an.

UNE OFFRE DÉDIÉE

Il s'agit d'une formation pré-embauche, qualifiante, certifiante, avec un emploi garanti. Le cycle est entièrement gratuit et l'évaluation des candidats respecte les standards européens (norme CERL), adoptés communément par les opérateurs membres de l'AMRC.

UN PARCOURS VERS L'EMPLOI

Le programme prévoit un cycle complet de formation, achevé dans l'entreprise :

- Inscription, pré-sélection, sélection par les entreprises de l'AMRC
- Formation (400 heures sur 3 mois), sanctionnée par un certificat ;
- Contrat de travail avec l'entreprise d'accueil conduisant à l'obtention d'un second certificat délivré par l'entreprise après 9 mois d'intégration

LES SPÉCIFICITÉS DE L'AMRC

Les entreprises membres de l'AMRC, acteurs leaders historiques du secteur, partagent des valeurs communes au niveau éthique et se caractérisent par un sens aigu de la responsabilité sociale. Elles proposent des conditions de rémunération et de travail valorisantes, ainsi que des plans de carrière sur du long terme. Les 16 entreprises membres de l'AMRC représentent à elles seules aujourd'hui 80% des 28 000 emplois estimés du secteur au Maroc.

« Ce plan d'urgence imaginé conjointement avec les pouvoirs publics nous permet de préparer le vivier de ressources qualifiées nécessaires avec un niveau de langue répondant aux exigences de nos donneurs d'ordre français, et d'envisager plus sereinement la forte croissance attendue de notre secteur » selon M. Youssef Chraïbi, Président de l'AMRC.